



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SERVICE A LA PERSONNE ACTIVE

SICASMIR

14, Rue Robert Schumann – 31800 SAINT-GAUDENS
Tél : 05.61.94.54.54 – Fax : 05.61.95.20.52 – E-Mail : sapac@sicasmir.fr
Site Internet : www.sicasmir.fr
Agrément Qualité n°2006-2.31.181

Le règlement de fonctionnement définit les droits du Client du SICASMIR et la déontologie du service.

CHAPITRE 1 – FINALITÉS DE LA PRESTATION

Article 1 - Public concerné

Le Service à la Personne Active du SICASMIR s'adresse à toute personne **majeure, non retraitée et ne relevant pas du Service d'Aide et d'Accompagnement** du SICASMIR (*sauf pour la prestation DOMMIAINTENANCE ouverte à tout public majeur*).

Article 2 - Aire géographique d'intervention

Le Service à la Personne Active intervient exclusivement dans les communes adhérentes au SICASMIR (*liste disponible sur simple demande au 05.61.94.54*).

Article 3 - Droits fondamentaux du Client

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (Code de la Consommation, Code du Travail, Code Général des Collectivités Territoriales), l'exercice des droits et libertés individuelles est garanti à toute personne Cliente du SICASMIR.

Article 4 - Participation

Le Client peut participer à la vie institutionnelle du SICASMIR en répondant aux enquêtes de satisfaction annuelle et de fin de contrat.

Article 5 - Tarifs

Les tarifs des prestations et du taux par kilomètre des frais de déplacement pour courses ou accompagnement d'enfants sont fixés annuellement par délibération de l'Assemblée Générale du SICASMIR.

Article 6 - Frais de déplacement

Les frais engagés par les Agents avec leur véhicule personnel pour les déplacements effectués à la demande du Client (*ex: courses, déplacements domicile/école*), sont facturés en supplément des prestations (cf **Chapitre 5**).

Article 7 - Devis - Contrat individuel de prestation - Suivi de prestation

Après évaluation de la demande du Client lors du déplacement au domicile d'un Agent de coordination du Service à la Personne Active, un DEVIS ESTIMATIF de services est élaboré. Il détermine les éléments de la ou des prestations demandées : activité(s), nombre d'heures, fréquence des interventions, horaires demandés, garde des clés, modalités de remplacement en cas d'absence, conditions particulières...

Afin de formaliser la ou les prestations, un CONTRAT INDIVIDUEL DE PRESTATION de services est établi. Après en avoir pris connaissance et accepté les termes, le Client demandeur co-signé, avec le SICASMIR, le CONTRAT INDIVIDUEL DE PRESTATION.

Le CONTRAT INDIVIDUEL DE PRESTATION pourra être réadapté en fonction de l'évolution des attentes du Client. Le suivi de la prestation s'effectue par contact téléphonique, par visite au domicile, par remontées d'informations de la part de l'Agent à domicile, ou par rencontre dans nos bureaux avec un Agent coordinateur.

Dans le cas d'une demande de prestation ponctuelle, le DEVIS ESTIMATIF co-signé par le Client et le SICASMIR tiendra lieu de CONTRAT INDIVIDUEL DE PRESTATION.

Article 8 - Travail en coordination

Lorsque la demande de prestations de service du Client est importante (*ex: déplacement d'ameublement lourd lors d'un grand nettoyage*) ou multiples (*cumul de plusieurs prestations*), il est possible que la ou les prestations soient assurées par plusieurs Agents à domicile simultanément ou non. Le Client en sera informé avant acceptation du DEVIS ESTIMATIF ou du CONTRAT INDIVIDUEL DE PRESTATION. Le temps d'intervention de chaque Agent sera facturé.

Article 9 - Facturation

La facturation est établie mensuellement par le service administratif du Service à la Personne Active du SICASMIR, après pointage des heures des Agents. L'envoi des factures est assuré par les services du Trésor Public de Saint-Gaudens, comptable du SICASMIR. Tout litige en rapport avec la facture est à régler directement avec le SICASMIR. Tout litige concernant le paiement de la facture est à régler avec le Trésor Public de Saint-Gaudens.

Article 10 - Assurances

Le SICASMIR a souscrit les assurances nécessaires à la couverture des dommages occasionnés par nos Agents au préjudice du Client.

Le transport des personnes dans le véhicule personnel des Agents a également fait l'objet d'une police d'assurance particulière.

Article 11 - Contrôle qualité

Afin de garantir une qualité de service, des contrôles de prestations seront régulièrement effectués par un Agent de coordination du service qui sera rendu sur le domicile lors des interventions des Agents.

Article 12 - Possibilité de recours

Tout litige ou désaccord, pour lequel le Service à la Personne Active n'a pas trouvé de réponse satisfaisante pour le Client, sera porté à la connaissance de la Direction du SICASMIR, qui devra rendre une réponse dans un délai maximum de 72 heures. Si le Client ne s'estime pas satisfait par ce premier niveau de recours, il peut saisir le Médiateur Qualité du SICASMIR par courrier en Recommandé avec Accusé de Réception (*coordonnées disponibles au siège du SICASMIR sur simple appel téléphonique*). En cas de désaccord persistant, le Client a la possibilité de saisir la Direction Départementale de la Concurrence et de la Répression des Fraudes.

CHAPITRE 2 — L' ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

Article 13 - Domaines d'activité du service

➤ **ENTRETIEN COURANT DU LOGEMENT ET DU LINGE**

Prestation faisant l'objet d'un contrat séparé.

Concerne le nettoyage des pièces et des équipements (*dépoussiérage des meubles, balayage et lavage des sols, vaisselle, nettoyage des vitres à hauteur maximum accessible avec un escabeau de 1m50, etc...*) et le lavage en machine, l'étendage, le repassage et le rangement du linge.

L'Agent à domicile n'assure pas le nettoyage des grandes surfaces inaccessibles ou dangereuses.

➤ **MENAGE EXCEPTIONNEL ET APPROFONDI DIT « GRAND MENAGE »**

Prestation faisant l'objet d'un contrat séparé.

Prestation ponctuelle d'une durée minimum de 2 heures nécessitant éventuellement la mise en place d'une équipe de 2 agents, pouvant comprendre :

le nettoyage de la cave, du garage ou du grenier, le lessivage des murs et/ou plafonds, le cirage des parquets et le déplacement de meubles ou d'objets lourds.

Facturation d'une prestation en coordination voir **Article 8**.

➤ **REPASSAGE**

Prestation pouvant faire l'objet d'un contrat séparé.

L'Agent à domicile effectue le repassage au domicile et avec le matériel du Client.

Dans le cas d'un contrat de prestation REPASSAGE non couplé à une autre activité, l'Agent n'assure aucune autre prestation pendant le temps de l'intervention.

➤ **COURSES**

Prestation globalisée obligatoirement groupée avec la prestation ENTRETIEN COURANT ou REPASSAGE.

L'Agent à domicile assure les achats selon les indications du Client, leur transport au domicile et leur rangement.

A ce titre, un carnet d'achat, personnalisé au nom du Client, est remis à l'Agent à domicile dans lequel sont conservés tous les tickets de caisse.

Les heures consacrées aux courses sont des heures de travail.

Manipulation d'argent par des Agents voir **Article 18**.

Frais de déplacements des Agents voir **Article 6**.

➤ **ACCOMPAGNEMENT RETOUR D'ECOLE D'ENFANTS DE PLUS DE 3ANS, SURVEILLANCE DU GOÛTER ET DES DEVOIRS.**

Prestation faisant l'objet d'un contrat séparé.

L'Agent à domicile accompagne, à pied ou dans son véhicule (cf **Article 10**), un ou plusieurs enfants de la personne Cliente sur un retour d'école de fin d'après-midi et organise un goûter de garde à domicile en attendant le retour des parents responsables. La surveillance des devoirs pourra être couplée (*hors soutien scolaire*).

Frais de déplacements des Agents voir **Article 6**.

➤ **DOMIMAINTEANCE**

Prestation faisant l'objet d'un contrat séparé ouverte à tout public majeur.

Durée minimum d'intervention facturée : 1/2 heure par passage.

Prise en charge de l'arrosage du jardin et/ou du potager, du soin (*nourriture, petites sorties*) des animaux domestiques, de l'ouverture et fermeture des volets et du ramassage du courrier au domicile de la personne Cliente pendant son absence pour une période déterminée.

Cette prestation n'est ni de la surveillance de résidence, ni du gardiennage.

Clés voir **Article 17**.

➤ **JARDINAGE**

Prestation faisant l'objet d'un contrat séparé.

Un Agent technique évalue les travaux de jardinage qui doivent répondre aux critères de sécurité et d'intervention de non concurrence à l'artisanat local d'un Service à la Personne (*surface de tonte, hauteur d'arbres ou de haie, dangerosité*).

En fonction du volume, l'enlèvement des déchets verts est assuré soit par l'Agent technique intervenant **en contre partie d'une facturation de 1/2h d'intervention supplémentaire**, soit à la charge du Client, sur la localité de Saint-Gaudens possibilité de location d'une benne communale (*assurée par le SICASMIR, à la charge financière du Client*).

Pour des raisons de sécurité et d'efficacité, le matériel utilisé est fourni par le SICASMIR.

Les travaux de jardinage sont soumis aux aléas de la météo; en cas d'intempéries (canicule, pluie, neige...), un report d'intervention sera programmé (cf **Article 23**).

Fournitures voir **Article 22** - Bon d'intervention Agent technique voir **Article 16**

➤ **PETIT BRICOLAGE**

Prestation faisant l'objet d'un contrat séparé.

Durée légale maximum par intervention: 2heures consécutives

Un agent technique évalue les travaux de petit bricolage qui doivent répondre aux critères de sécurité et d'intervention de non concurrence à l'artisanat local d'un Service à la Personne (*dangerosité, temps d'intervention, technicité de l'intervention*).

Limites d'intervention : pas de travaux sur les toits, sur les chaudières ou chauffe-eau, sur l'évacuation des eaux, des wc ou des fosses septiques, sur les installations électrique ou sur les compteurs (*liste non exhaustive*).

Pour des raisons de sécurité et d'efficacité, le matériel utilisé est fourni par le SICASMIR.

Les travaux de bricolage d'extérieur sont soumis aux aléas de la météo; en cas d'intempéries (canicule, pluie, neige...), un report d'intervention sera programmé (cf **Article 23**).

Fournitures voir **Article 22** - Bon d'intervention Agent technique voir **Article 16**

Article 14 - Les horaires

L'amplitude horaire de travail des Agents est du Lundi au Vendredi de 8h00 le matin à 18h00 le soir , prolongée jusqu'à 20h00 uniquement pour la prestation **Accompagnement Enfants**. Interventions jusqu'au samedi pour la prestation **Domimaintenance**.

Le temps de travail, les créneaux horaires ainsi que la fréquence des interventions du ou des Agents sont étudiés et définis d'un commun accord entre le Client et l'Agent de coordination du service à la Personne Active selon les priorités de l'intervention (ex: *sorties d'école*), les attentes du Client et les possibilités du service (cf **Article 7**).

L'Agent se doit de respecter son emploi du temps et le temps de l'intervention. Toutefois, des imprévus peuvent parfois le retarder : difficultés de circulation, panne de véhicule, intempéries (cf **Article 23**). Le Client en sera informé soit directement par l'Agent de coordination du SICASMIR, soit par l'intermédiaire de la feuille de présence (cf **Article 16**).

L'Agent à domicile doit effectuer la totalité du temps imparti (*exemple pour une intervention de 2h : Heure d'arrivée 10h20 Fin de l'intervention 12h20*).

En cas de non respect constaté de ces horaires, le Client a la possibilité d'indiquer sur la feuille de présence les heures réalisées et peut contacter l'Agent de coordination du Service à la Personne Active SICASMIR par Téléphone : 0.561.94.54.54 ou par E-Mail: sapac@sicasmir.fr

Article 15 - La tenue de travail des Agents

Pendant le temps d'intervention à domicile, les Agents ont l'obligation de porter leur tenue de travail professionnelle fournie par le SICASMIR .

Article 16 - Feuille de présence - Bon d'intervention

Ce document officiel entre le Client, l'Agent à domicile et le SICASMIR est remis mensuellement à l'Agent à domicile.

Il permet d'attester la présence de l'Agent à domicile et d'établir la facture mensuelle.

Cette feuille de présence peut, à sa demande, rester au domicile du Client tout le mois en cours; dans ce cas, elle devra être conservée dans le dossier Client et sera impérativement restituée à l'Agent lors de la dernière intervention du mois.

Ce document doit être daté et signé par la personne Cliente (ou un membre de la famille majeur autorisé) à la fin de chaque intervention ou, en cas d'absence du Client pendant les interventions, à la fin du mois concerné.

En fin de mois, selon la procédure comptable actuellement en vigueur, l'Agent à domicile ramènera la feuille de présence au SICASMIR.

Les Agents techniques établissent un Bon d'intervention à chacun de leurs passages au domicile. Ce document est daté et signé par le Client et un exemplaire lui est remis. En cas d'absence du Client lors de l'intervention, l'Agent Technique laisse l'original du Bon au domicile (boîte aux lettres). En cas de contestation, s'adresser au service dans les 48h.

Le Client n'est facturé que des heures réellement effectuées.

Article 17 - Les clés

Lorsque le Client souhaite que les prestations soient exécutées pendant son absence, un trousseau de clés pourra être confié à l'Agent à domicile après signature d'une décharge par le Client. En cas d'absence programmée et non remplacée de l'Agent, les clés seront confiées au SICASMIR ou restituées directement au Client.

Pour la prestation DOMIMAINTEANCE, les clés sont conservées dans le coffre fort du SICASMIR et sont récupérées et redéposées par l'Agent avant et après chaque journée d'intervention.

Article 18 - L'argent (courses, fournitures...)

L'Agent à domicile est habilité à effectuer des achats pour le Client. A cet effet, il est préférable de lui confier des espèces. Un carnet d'achats est mis en place afin de consigner le détails des achats et les tickets de caisse s'y rapportant. Les modalités de rendu de la monnaie est établi à l'avance entre l'Agent coordinateur et le Client.

Ne pas confier une carte de paiement avec son code, le salarié serait sanctionné lourdement en cas d'acceptation de ce mode de paiement.

Il est interdit à tout agent d'accepter une gratification financière de la part de ses Clients.

L'Agent à domicile a l'interdiction d'effectuer des transactions financières même à la demande du Client.

Article 19 - Achat de produits pouvant nuire à la santé

Boissons alcoolisées, tabac, médicaments sans prescription : ce type d'achats peut engager la responsabilité professionnelle de l'Agent à domicile qui doit donc en limiter l'approvisionnement. L'achat de produits illicites est formellement interdit, de même que la participation aux jeux de hasard.

Article 20 - Communications téléphoniques

Pour des raisons de service, les référents administratifs peuvent être amenés à appeler l'Agent à domicile pendant l'intervention de prestation dans un but de contrôle qualité ou pour communiquer des informations urgentes, soit directement sur le téléphone portable de l'Agent soit sur le téléphone fixe du Client.

Pendant son intervention l'Agent à domicile ne donne ni ne reçoit de communications d'ordre privé, sauf urgence familiale.

Article 21 - Matériels et produits

Chaque Client doit fournir un matériel de base en bon état. Vous veillerez à mettre à disposition de l'Agent à domicile des produits adaptés pour les tâches à effectuer (produits pour les sols, la vaisselle, les sanitaires, les vitres, ...)

Nous rappelons que l'utilisation des produits ménagers toxiques est interdite.

Article 22 - Fournitures de Jardinage et Bricolage

Les travaux de Jardinage et de Bricolage nécessitent des fournitures diverses (*essence tondeuse, sacs poubelle renforcés, visserie, peinture, bois, etc...*). Leur achat (sauf *essence tondeuse, sacs poubelle renforcés fournis et facturés*) peut être assuré par l' Agent technique intervenant ou par le Client. Ce choix est fixé lors de l'établissement du DEVIS ESTIMATIF.

Le temps consacré aux achats (*hormis essence tondeuse et sacs poubelle renforcés*) est un temps de travail effectué soit pendant la période de la prestation initialement prévue, soit pendant un temps forfaitaire supplémentaire de 1/2heure facturé au Client.

Le coût de l'achat de fournitures effectué par l'Agent technique est à la charge du Client.

Modalités: 1 - avance de frais du SICASMIR à hauteur de 100€ refacturée au Client

2- somme nécessaire confiée directement à l'Agent (cf **Chapitre 18**)

Article 23 - Intempéries

Certaines interventions sont susceptibles d'être annulées pour cause de météo défavorable (pluie, canicule, neige...). Le Client en sera directement informé par le service de coordination du Service à la Personne Active. Leur report sera étudié conjointement en fonction de la demande du Client et de l'emploi du temps de l'Agent intervenant.

Les heures annulées ne seront en aucune façon facturées.

Article 24 - Protection de la santé des salariés au travail

Comme tout employeur, le SICASMIR se doit de protéger la santé de ses salariés. Aussi, les travaux imposant aux salariés des positions de travail inconfortables sont fortement déconseillés voir interdits : travail à genoux, accroupi, en torsion, en équilibre instable, port de lourdes charges, travail en hauteur.

Article 25 - Accueil de stagiaire

Le SICASMIR favorise la formation professionnelle en accueillant des stagiaires. A ce titre, il est possible que nous sollicitons, par écrit, votre accord pour accueillir un stagiaire. Les stagiaires participent aux activités délivrées par l'Agent à domicile. Leur présence ne fera pas l'objet d'une facturation supplémentaire.

Article 26 - Formation des salariés

Le SICASMIR s'engage à former ses salariés tout au long de leur carrière afin d'assurer un service de qualité.

CHAPITRE 3 – LES ENGAGEMENTS

Article 27 - Engagements du SICASMIR et de son personnel

☞ Respecter vos droits fondamentaux:

- Respecter votre dignité et intégrité,
- Respecter votre vie privée et votre intimité,
- Respecter votre sécurité,
- Respecter vos biens
- Respecter votre culture, votre religion et vos choix de vie,
- Respecter vos droits fondamentaux :

*De libre choix entre les prestations adaptées à vos attentes,
 D'avoir une prise en charge individualisée de qualité, respectant votre consentement
 De confidentialité des informations vous concernant,
 D'accès à toute information ou document relatif à votre prestation de service*

- ☞ Définir et analyser ensemble vos attentes,
- ☞ Réaliser et suivre toutes les démarches administratives liées à la prestation,
- ☞ Faire évoluer la prestation au mieux de vos attentes,
- ☞ Assurer une continuité du service : remplacement de l'Agent à domicile en cas d'absence, Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions,
- ☞ Fixer les horaires de passage à l'avance. Toutefois, ils peuvent fluctuer en fonction d'urgences, ou pour des raisons d'absence ou de remplacement de personnel. Le service s'engage à vous prévenir des modifications,
- ☞ Respecter l'emploi du temps et le temps de l'intervention,
- ☞ Garantir un service de qualité en prenant en compte votre avis (enquête de satisfaction).

Article 28 - Engagements du Client

- ☞ Fournir du matériel en bon état et les produits nécessaires à l'intervention,
- ☞ Prévenir au moins 48 heures à l'avance (jours ouvrables) de toute absence (sauf cas de force majeure : hospitalisation, ...),
- ☞ Prévenir le service en cas de changement de toute situation,
- ☞ Respecter le règlement de fonctionnement et les termes du contrat de prestation ou du devis/contrat,
- ☞ Respecter le champ de compétences des intervenants,
- ☞ Signer la feuille de présence mensuelle,
- ☞ Avoir un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention et des référents,
- ☞ Ne pas donner au salarié de délégation de pouvoirs sur des avoirs, biens ou droits,
- ☞ N'effectuer aucune donation, aucun leg, aucun dépôt de fonds de bijoux ou de valeurs.

Remis le présent Règlement de Fonctionnement

Le :

A Madame, Monsieur :

Demeurant :

.....

COUPON A RETOURNER AU SICASMIR

Madame , Monsieur

*Déclare avoir pris connaissance du Règlement de Fonctionnement du SICASMIR-Service à la
Personne Active*

Date et Signature précédée de la mention "lu et approuvé"

